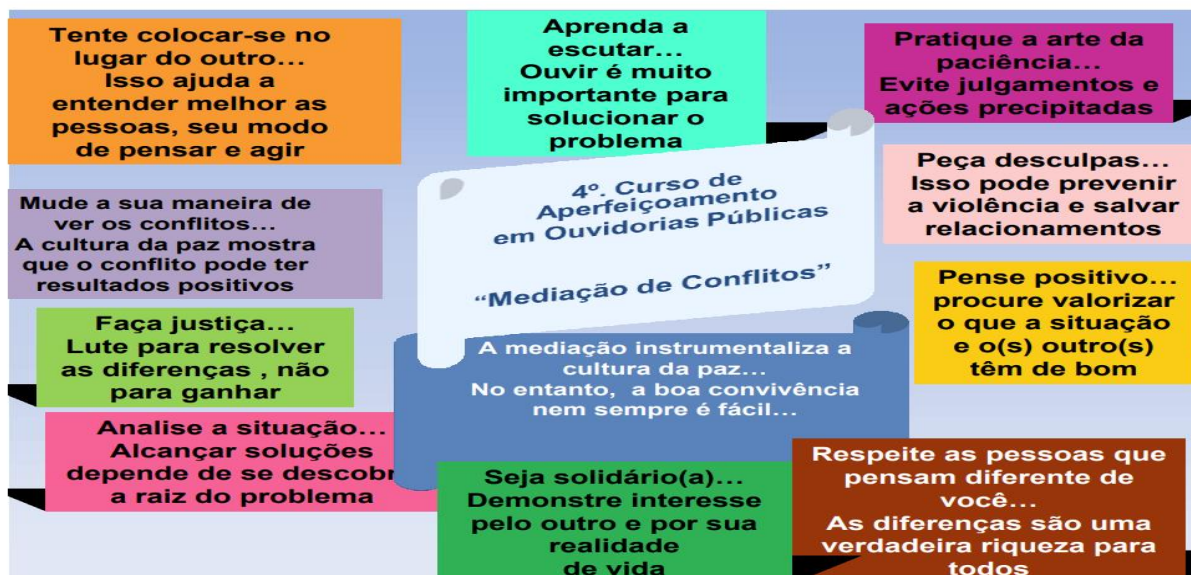


# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

## 2º SEMESTRE DE 2024

Julho a dezembro

### OUVIDORIA



**Tente colocar-se no lugar do outro... Isso ajuda a entender melhor as pessoas, seu modo de pensar e agir**

**Aprenda a escutar... Ouvir é muito importante para solucionar o problema**

**Pratique a arte da paciência... Evite julgamentos e ações precipitadas**

**Mude a sua maneira de ver os conflitos... A cultura da paz mostra que o conflito pode ter resultados positivos**

**4º. Curso de Aperfeiçoamento em Ouvidorias Públicas**  
**“Mediação de Conflitos”**

**Peça desculpas... Isso pode prevenir a violência e salvar relacionamentos**

**Faça justiça... Lute para resolver as diferenças, não para ganhar**

**A mediação instrumentaliza a cultura da paz... No entanto, a boa convivência nem sempre é fácil...**

**Pense positivo... procure valorizar o que a situação e o(s) outro(s) têm de bom**

**Analise a situação... Alcançar soluções depende de se descobrir a raiz do problema**

**Seja solidário(a)... Demonstre interesse pelo outro e por sua realidade de vida**

**Respeite as pessoas que pensam diferente de você... As diferenças são uma verdadeira riqueza para todos**

**COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ – CDC**



**DOCAS DO CEARÁ**  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>



## **CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO - CDC OUVIDORIA**

**FÁBIO LAVOR TEIXEIRA**  
PRESIDENTE

**JOSÉ NELSON MARTINS DE SOUSA**  
MEMBRO

**BRUNO IUGHETTI**  
MEMBRO

**CARLOS MURILO DE AZEVEDO PIRES**  
MEMBRO

**INÚBIA DE AGUIAR BEZERRA**  
Ouvidora



**DOCAS DO CEARÁ**  
AUTORIDADE PORTUÁRIA  
COMPANHIA DOCAS DO CEARÁ  
DIRETORIA DA PRESIDÊNCIA  
OUVIDORIA

Praça Amigos da Marinha, S/N - Bairro Mucuripe, Fortaleza/CE CEP 60.180-422  
Telefone: 8532668828 - <http://www.docasdoceara.com.br/>

## SUMÁRIO

<b>GLOSSÁRIO .....</b>	
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	

### **1- Capítulo I - ANÁLISE QUANTITATIVA E QUALITATIVA DA OUVIDORIA**

<b>1. Atividades desenvolvidas em 2024.2.....</b>	
---	--

#### **2. Ouvidoria em números.**

<b>Detalhamento de Manifestações da Ouvidoria .....</b>	
---	--

1.1 Solicitação .....	
-----------------------	--

1.2 Reclamação .....	
----------------------	--

1.3 Comunicação.....	
----------------------	--

1.4 Sugestão .....	
--------------------	--

1.5 Denúncia .....	
--------------------	--

1.6 Elogio .....	
------------------	--

1.7 Simplifique.....	
----------------------	--

#### **3. Pedidos de Acesso à Informação -SIC**

O que é .....	
---------------	--

Cumprimento de Prazos.....	
----------------------------	--

Tempo médio de resposta mensal.....	
-------------------------------------	--

Principais Temas .....	
------------------------	--

<b>4- Manifestações x Pedidos de Acesso à formação.....</b>	
---	--

<b>5. Resultados .....</b>	
----------------------------	--

<b>6. Sugestões de melhorias.....</b>	
---------------------------------------	--

## GLOSSÁRIO

- **ÁREAS TÉCNICAS:** unidades responsáveis pelo tratamento da manifestação.
- **COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES:** informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
- **DENÚNCIA:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa atuação dos órgãos apuratórios competentes.
- **ELOGIO:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido.
- **FALA.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, gerida pela Controladoria-Geral da União (CGU).
- **PAINEL RESOLVEU:** ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria recebidas diariamente pela Administração Pública, por meio do sistema Fala.BR.
- **PAINEL LAI:** disponibiliza informações sobre a quantidade de pedidos e recursos registrados, cumprimento de prazos, perfil dos solicitantes, omissões, transparência ativa, entre outros aspectos. É possível comparar dados de órgãos e entidades com a média do Governo Federal e da categoria da entidade pesquisada. Além de pesquisar e examinar indicadores de forma fácil e interativa.
- **PORTAL BRASILEIRO DE DADOS ABERTOS:** ferramenta disponibilizada pelo Poder Executivo Federal para publicação de dados em formato aberto.
- **RECLAMAÇÃO:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço.
- **SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC):** unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação registrados na Companhia Docas do Ceará nº 12.527, de 18 de novembro de 2011).
- **SIMPLIFIQUE!:** manifestação por meio da qual o usuário contribui e participa do processo de simplificação de serviços públicos.
- **SISTEMA ELETRÔNICO DE INFORMAÇÕES (SEI):** sistema de produção e gestão de documentos e processos eletrônicos no âmbito da CDC.
- **SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal.
- **SUGESTÃO:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades

## APRESENTAÇÃO

Este relatório tem por objetivo demonstrar, nos termos dos arts. 14, II, e 15 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e do art. 7º, XVII, da Portaria nº 116, de 18 de março de 2024, da Controladoria-Geral da União (CGU), a percepção quantitativa e qualitativa do conjunto de manifestações cadastradas e tratadas pelas unidades da Companhia Docas do Ceará – CDC.

A Ouvidoria da CDC é um canal aberto para que o cidadão e o colaborador apresentem suas demandas e problemas, como também sugestões, que contribuam para a melhoria dos serviços prestados pela empresa e aperfeiçoamento dos seus processos internos.

Sua atuação atende, fundamentalmente, ao comando constitucional do art. 37, parágrafo 3º da Constituição que determina ao Poder Executivo, observadas as disposições legais, a instituir e manter serviços de atendimento às reclamações e sugestões dos cidadãos, especialmente os usuários dos serviços públicos e garantir espaços, mecanismos e instrumentos de participação e controle social sobre sua atuação e serviços ofertados à população.

Funcionamento da ouvidoria deve **ficar próximo à entrada do respectivo prédio**, em local de fácil acesso e visibilidade a todo cidadão que busque por esse serviço. Outro aspecto a ser considerado é escolher local que possibilite à ouvidoria exercer seu trabalho de maneira autônoma, isolada de outras áreas.

A ouvidoria tem um papel fundamental para o aprofundamento do conceito de cidadania, assim como para o seu efetivo exercício e respeito pela sociedade e agentes públicos na medida em que:

- a) permite aos cidadãos pertencentes a grupos menos organizados que têm menor poder de influência, terem suas demandas apresentadas e adequadamente tratadas pelas instituições públicas, assim como respondidas dentro de prazo preestabelecido;
- b) disponibiliza aos cidadãos canais de acesso direto com os órgãos/entidades públicas para busca de direitos, obtenção de informações e apresentação de opiniões e sugestões;
- c) favorece a participação social por encorajar e instrumentalizar o cidadão a se representar perante a Administração Pública, na defesa de seus direitos.

Tendo as funções acima descritas, a Ouvidoria da CDC apresenta o relatório de atividades do 2º semestre do ano de 2024.

- 1. Base legal.** O presente documento visa ao atendimento do item 6.9 do Regulamento Interno de Ouvidoria, referente ao acompanhamento e supervisão semestral das atividades realizadas pela Ouvidoria CDC, pelo Conselho de Administração da companhia.
- 2. Canais de manifestação.** Os canais de manifestações que podem ser utilizados para ter acesso aos serviços da Ouvidoria são:

Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.Br Sistema Eletrônico do Serviço de

Informação ao Cidadão - e-SIC

E-mail [ouvidoria@docasdoceara.com.br](mailto:ouvidoria@docasdoceara.com.br)

### **Formulários que se encontram disponíveis nas Urnas distribuídas pelos prédios da Companhia Docas:**

Duas (02) unidades na sede administrativa da CDC, uma (01) unidade no prédio do CVT Portuário e três (03) unidades no prédio do Núcleo de Apoio Portuário (NAP) .

Telefones: (85) 3124 – 2028

Presencialmente, no térreo da CDC –sala 21

**3. Prazos.** O prazo de resposta das manifestações de Ouvidoria cadastradas na Plataforma Fala.BR é de 30 dias, prorrogáveis por mais 30 dias, mediante justificativa e o prazo do pedido de acesso à informação é de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias, também mediante justificativa.

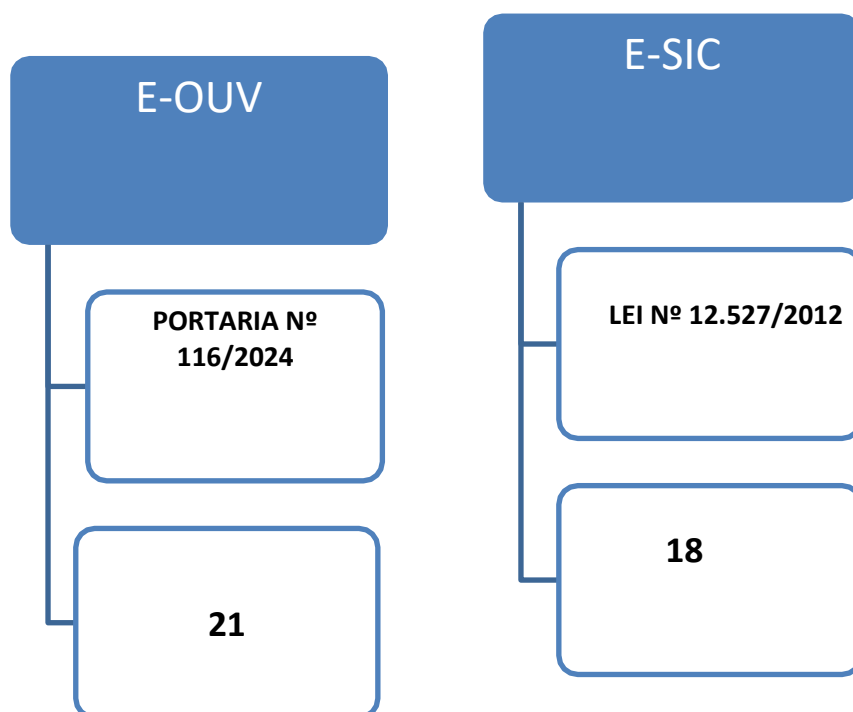
#### **1. Atividades desenvolvidas em 2024 - 2º Semestre**

2. Relatório trimestral da Ouvidoria – Julho/setembro/2024;
3. Live LAI: Qualidade no Atendimento ao Pedido de Acesso à Informação – (08/07)
4. Participação palestra sobre práticas de inclusão e diversidade (19/07);
5. Reunião aqui na Ouvidoria CDC, com a equipe de avaliação da OGU/CGU (01/08);
6. Elaboração de 3 CARDS ; Denúncias, Fale com a Ouvidoria e Queremos ouvir voce. (26/08); (Aguardando resposta) para divulgação.
7. Curso Gestão em Ouvidoria (Turma SET/2024);
8. Curso Linguagem simples aproxima o governo das pessoas. Como usar? (Turma SET/2024);
9. Curso Fundamentos da Integridade Pública: Prevenindo a Corrupção (Turma SET/2024);
10. Live: De olho no Fala.BR (20/set);
11. Live: A consulta pública sobre os classificadores da Plataforma Fala.BR;
12. Relatório Trimestral outubro/dezembro/2024;
13. Elaboração da Cartilha dos Serviços de Ouvidoria;
14. Elaboração da Cartilha com orientações sobre assédio moral;
15. Catalogação trimestral de denúncias para apresentação junto ao COAUDI;
16. Divulgação de informativos temáticos nos comunicados internos da CDC;
17. Lembretes às áreas finalísticas sobre o prazo para atendimento das manifestações recebidas pela OUVCDC, como boas práticas e canal de atendimento da mesma;
18. Apresentação do Canal de Denúncias Ouvidoria CDC;
19. Curso Educação e desenvolvimento sustentável –out/2024;
20. curso Gestão de Comportamento nas Organizações-out/2024;
21. Curso Avaliação da qualidade de serviços como base para gestão e melhoria de serviços públicos-nov/2024;
22. curso Acesso à Informação – nov/2024;
23. curso Inovando na Gestão de Projetos-nov/2024;

- 24. curso Gestão de Comportamento nas Organizações;
- 25. curso Controle Social-nov/2024;
- 26. curso Atuação Gerencial das Ouvidorias para Melhoria da Gestão Pública-dez/2024.

## 2. Ouvidoria em números:

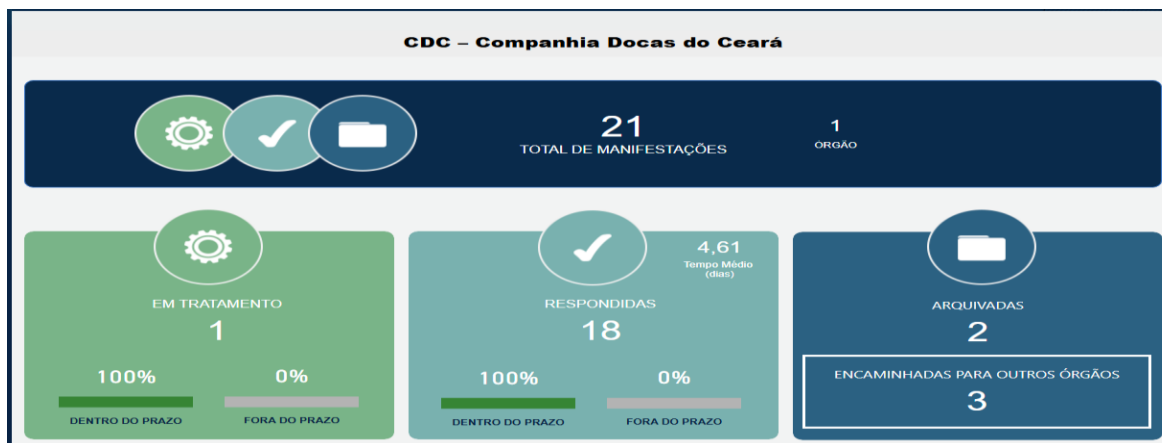
### Manifestações x Pedidos de Acesso à Informação registrados



De julho até dezembro/2024, a Ouvidoria CDC recebeu 21 **manifestações**, das quais 02 foram **arquivadas** pelos motivos apresentados na planilha abaixo.

ARQUIVADAS		TIPO DE MANIFESTAÇÃO
Ausência de competência	1	
Duplicidade de manifestação	1	

Fonte: Painel Resolveu? Fala.BR **TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA – 04,61 (DIAS)**



### 3. SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC

#### O que é?

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) é a unidade responsável por atender os pedidos de acesso à informação feitos a Companhia Docas do Ceará, com base na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

**Prazo: 20 dias** (Prorrogável por mais 10 dias)

**Tempo médio de resposta – 10,18** e o tempo médio que o órgão leva para responder **10,33** dias, não houve solicitação de prorrogação de prazo.

#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

# 10,18

Tempo médio de resposta aos pedidos de acesso à informação.

#### TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

# 10,33 dias

Tempo médio que o órgão leva para responder os pedidos de acesso à informação

#### PRINCIPAIS TEMAS ?

*Outros em Administração*  
**Acesso à informação**  
*Licitações*  
*Compras governamentais*  
*Processo Seletivo*

## VISÃO GERAL



De julho até dezembro/2024, a Ouvidoria CDC recebeu **18 Pedidos de Acesso à Informação** conforme quadro apresentado abaixo.



## 4. ANÁLISE QUALITATIVA

### Manifestações de Ouvidoria e Pedidos de Acesso à Informação

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará – CDC, recebeu por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – “Fala.BR”, 21 pedidos de manifestações de ouvidoria que são classificadas em: denúncia (comunicação de irregularidades), reclamação, solicitação de providência, elogio e sugestão, e 18 pedidos de acesso à informação. Foram recepcionadas e tratadas nesse 2º semestre de 2024, 39 manifestações, 1 manifestação a menos que no 1º semestre de 2024, que registrou um total de 40 manifestações, sendo 31 de Ouvidoria e 09 de pedido de acesso à informação.

#### Reclamação

A reclamação é quando o usuário demonstra a **sua insatisfação** com algum órgão ou agente público. No 1º semestre de 2024, nós registramos 03 reclamações, no 2º semestre de 2024 registramos 01 reclamação, 02 reclamações a menos, indicativo positivo para CDC, vez que diminuiu o número de usuários insatisfeitos com os serviços e/ou atendimento.

##### ➤ Solicitação

Em comparação ao 1º semestre de 2024, que registrou 16 solicitações, no 2º semestre de 2024, com o registro de 12 solicitações, a CDC atendeu 4 pedidos de providências a menos relacionadas as atividades administrativas, relação no trabalho, concurso, acesso à informação.

##### ➤ Denúncia

No 1º semestre de 2024, foram registradas 05 denúncias, e no 2º semestre de 2024 foram registradas 06, 1 denúncia a mais.

Em análise, verificamos que dentre as 06 denúncias, 2 anônimas “comunicações”, 3 referiam-se a assédio moral, assuntos recorrentes. Embora esta Ouvidoria já tenha se posicionado de forma a sensibilizar os autores de “Assédio Moral” e a todos que fazem parte desta CDC, sobre os prejuízos que causam aos que sofrem assédio moral como também os prejuízos que provocam na Empresa, ainda persiste.

##### ➤ Sugestão

Neste 2º semestre de 2024 e no 1º semestre de 2024 não houve registro.

##### ➤ Elogio -

No 2º semestre de 2024 e no 1º semestre de 2024, não houve nenhum registro.

##### ➤ Comunicação

Considera-se como comunicação toda denúncia realizada de **forma anônima**. No 2º semestre de 2024 foram registradas 02 comunicações, e no 1º semestre de 2024 foi registrada 01 Comunicação.

##### ➤ Acesso à Informação

Todas as manifestações, do 1º semestre de 2024 e do 2º semestre de 2024 foram respondidas dentro do prazo legal estipulado pela Lei de Acesso à Informação - Nº 12.527/2011. Tivemos no 1º semestre de 2024, 09

pedidos de acesso à informação e 18 registros no 2º semestre de 2024.

#### 4.1 ANÁLISE DOS TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Considerando as ocorrências de cadastramento incorreto das manifestações, por parte dos demandantes, a Plataforma Fala.Br incorporou funcionalidade que permite aos colaboradores da Ouvidoria reclassificar corretamente os tipos manifestação como também criou a ferramenta de tarjar. As principais inconsistências observadas são:

- Confusão entre as definições de **Denúncia** e **Reclamação**;
- Confusão entre as definições de **Solicitação** e **Acesso à Informação**;
- Desconhecimento sobre as diferenças entre **Comunicação** e **Denúncia**.

No entanto, **não** é possível alterar, na Plataforma Fala.BR, os tipos de Comunicação para Denúncia, e vice-versa, dada as diferenças entre elas, o que merecem explicação:

##### **Denúncia**

A denúncia se destina a comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, tais como fraude, desvio, superfaturamento, conflito de interesse, corrupção, assédio moral ou sexual, cuja solução dependa da atuação das unidades apuradoras ou dos órgãos competentes.

Nesse caso, a manifestação não é encaminhada aos agentes e às áreas supostamente envolvidos nos fatos relatados, mas para uma ou mais das seguintes unidades da estrutura da CDC, conforme o seu teor:

Coordenadoria de Auditoria Interna;

Comissão de Ética da CDC

Por meio da Plataforma Fala.BR, desenvolvida e mantida pela CGU, o manifestante logado pode optar pela preservação de seus dados pessoais, que não serão acessíveis no âmbito da CDC, preservando seu status de denunciante identificado e a possibilidade de usufruir de importantes recursos da plataforma como, por exemplo:

Acompanhamento do processo e recebimento de resposta intermediária e resposta conclusiva;

Recebimento de pedido de complementação das informações;

Solicitação de pedido de consentimento expresso para o compartilhamento de informações com outros órgãos;

Usufruir das garantias da CGU contra retaliações aos denunciante, conforme Decreto nº 10.890/2021.

Cabe à Ouvidoria o recebimento, a análise preliminar, a produção de resposta conclusiva e, quando necessária, a solicitação de informações complementares ao denunciante, assim como a restrição de acesso a informações de identificação do denunciante.

O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia e fará jus às garantias contra retaliações a partir da habilitação da denúncia pela unidade de ouvidoria.

##### **Comunicação (anônima)**

Já a Comunicação (de irregularidade ou ilegalidade) é nada menos do que uma “Denúncia Anônima”, relato

de origem não identificada, que comunica irregularidade, ou ato ilícito, com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade e cujo trâmite não é passível de acompanhamento pelo autor da manifestação.

Nesse caso, o denunciante não se *loga* na Plataforma Fala.BR, impossibilitando qualquer comunicação ou acompanhamento posterior, por parte do autor.

O tratamento será semelhante ao de uma Denúncia (identificada), embora a impossibilidade de contato para solicitação de informações adicionais por vezes comprometa sua apuração.

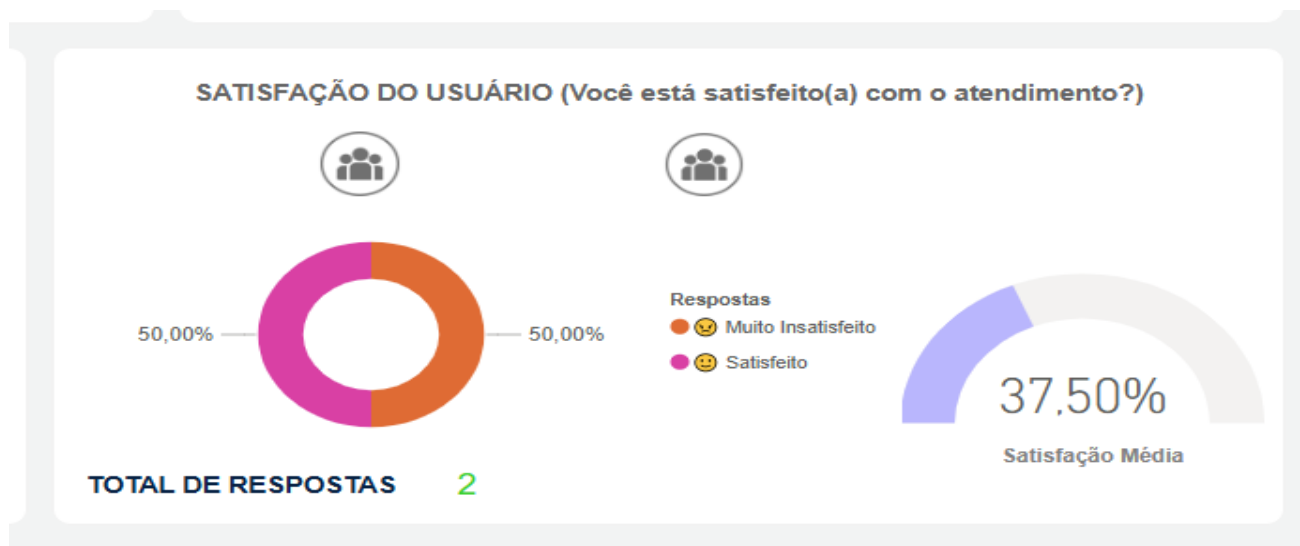
Dado o caráter anônimo, o autor de uma comunicação não fará jus aos mecanismos de proteção ao denunciante promovidos pela CGU.

## 5. Pesquisa de satisfação

A pesquisa de satisfação é respondida, voluntariamente, pelo manifestante, ao receber a resposta conclusiva à sua manifestação, na Plataforma Fala.BR. Tem por objetivo avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Ouvidoria da CDC junto às pessoas que recorreram aos seus serviços. No 2º semestre de 2024, não foi respondida pesquisas de satisfação, atendimento da LAI e também não houve resposta referente manifestações de ouvidoria.



### OUVIDORIA



**RESOLUTIVIDADE (Indicada pela Ouvidoria)**



Sim  
**66,67%**



Não  
**33,33%**

\* Considera as manifestações com resposta conclusiva pela Ouvidoria

## SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC



## 6. Relatório de transparência ativa da CGU

O Decreto 7.724/2012, atribui à Controladoria Geral da União (CGU) a competência de monitorar a implementação da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI). Nesse sentido, é obrigatório o preenchimento do Sistema de Transparência Ativa (STA), que é uma ferramenta de monitoramento de obrigações de transparência ativa e está disponível na plataforma Fala.BR, envolvendo a Ouvidoria e diversas unidades da CDC.

Em um notável esforço, que envolveu todas as unidades da empresa, a CDC atingiu, em 2024, grau máximo no índice de Transparência Ativa, na qual 49 parâmetros são avaliados pela CGU.

Importante ressaltar que em relação ao Serviço de Informação ao Cidadão - SIC, a CDC no 1º **Semestre de 2024** demorou 13,99 dias em média para responder ao Cidadão, já no 2º semestre de 2024 demonstrou uma melhora caindo pra 10,33 dias em média para resposta a pedidos de acesso à informação, sem ocorrências de omissões. Quanto ao cumprimento dos 49 requisitos obrigatórios de Transparência Ativa, foram atendidos os 49 requisitos, conforme dados de 2024 do painel da CGU a seguir.

## CDC – Companhia Docas do Ceará

Última Atualização >> 08/01/2025 04:59:00  
 Atualização >> Diária

CATEGORIA DO ÓRGÃO: SOCIEDADE DE ECONOMIA MISTA

### TRANSPARÊNCIA ATIVA

AVALIADOS: **49 / 49**

CUMPRIDOS: **49**

RANKING DE CUMPRIMENTO

**1 / 320**

### ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA AVALIADOS

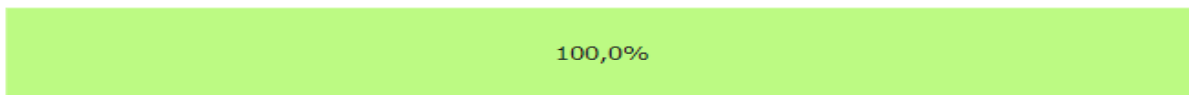
CUMPRE

CUMPRE PARCIALMENTE



## CUMPRIMENTO DE ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA

● Cumpre ● Cumpre Parcialmente ● Não Cumpre



## RECURSOS

De acordo com a Lei de Acesso à Informação, a solicitação é passível de recursos, caso o solicitante não considere a resposta adequada. No 2º Semestre de 2024, não ocorreu nenhum recurso;

### TOTAL DE RECURSOS

**0**

1ª INSTÂNCIA

NaN

**0**

CHEFE HIERÁRQUICO

2ª INSTÂNCIA

NaN

**0**

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO

3ª INSTÂNCIA

NaN

**0**

CGU

4ª INSTÂNCIA

NaN

**0**

CMRI

## **AÇÕES CONTÍNUAS DE MELHORIA**

A Ouvidoria tem implementado continuamente medidas visando ao aperfeiçoamento do processo de comunicação entre o cidadão e as unidades que compõem a CDC. Entre as medidas adotadas, destacam-se:

**1- MONITORAMENTO DOS PRAZOS** Ante a necessidade de atender a determinação do art. 16 da Lei 13.460, de 2017, a Ouvidoria vem atuando no monitoramento dos prazos, mediante avisos pelo sistema SEI, por meio de telefonemas para as áreas, são alertadas sobre as manifestações pendentes de tratamento para não expirar o prazo.

Essa ação tem contribuído para conscientizar os pontos focais sobre a necessidade de se respeitar o prazo estabelecido pelas normas vigentes, haja vista que eventual atraso no tratamento gera impacto nos indicadores da Ouvidoria e na insatisfação do cidadão. Foi realizada uma campanha para cumprimento dos prazos.

### **2- ANÁLISE NA QUALIDADE DAS RESPOSTAS OFERECIDAS**

Cabe à Equipe da Ouvidoria avaliar a qualidade das respostas oferecidas pelas áreas técnicas, com base em critérios que visam verificar o emprego de linguagem cidadã (livre de siglas e termos técnicos), objetividade e clareza como forma de encaminhamentos, voltando algumas vezes ao setor competente pela resposta, e solicitando esclarecimentos para repassar ao cidadão.

### **3- ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA**

Embora a Ouvidoria atenda as recomendações da Ouvidoria Geral da União/CGU, quanto ao funcionamento da Ouvidoria para atender bem aos usuários, que deve ficar próximo à entrada do respectivo prédio, em local de fácil acesso e visibilidade a todo cidadão que busque por esse serviço. Mister se faz, destacar as observações feitas no Relatório de Supervisão Ministerial.

“a Ouvidora não conta com equipe de empregados do quadro de pessoal da empresa, nem de colaboradores, prejudicando seu avanço sobre as metas traçadas pela Ouvidoria-Geral da União, para as ouvidorias públicas, no Modelo de Maturidade em Ouvidoria-Pública.”

Sendo portanto, imprescindível, providências no sentido de melhorar a equipe da Ouvidoria.

### **4- DEMANDAS RECORRENTES – PERCEPÇÃO QUALITATIVA**

A Ouvidoria precisa não somente “ouvir” mas também sentir àqueles que buscam por soluções, com esse olhar, elaboramos uma Cartilha contendo as orientações sobre “ Assédio Moral” com as devidas orientações pra quem vai denunciar como também para todos àqueles que trabalham nesta Companhia.

## **RECOMENDAÇÕES DA OUVIDORIA**

### **REGRAS DE BOA GESTÃO PARA EVITAR O ASSÉDIO MORAL**

É essencial que, a partir do conhecimento das ocorrências acima relatadas, sejam tomadas atitudes efetivas, coletivas e solidárias para prevenir o assédio moral, preservando os direitos do agente público e garantindo

a qualidade do ambiente de trabalho, resguardando o bom desempenho individual e da equipe, com ganhos em qualidade e produtividade dos serviços.

### **PREJUÍZOS PARA A ORGANIZAÇÃO E COMO RESOLVER.**

As agressões ou humilhações permanecem na memória da pessoa assediada por longo tempo, mesmo depois de terem cessado os eventos agressores. Isso gera prejuízos diretos e indiretos para a organização em diversas frentes, tais como:

- .Aumento da rotatividade e menor absorção do conhecimento adquirido pelo agente público;
- .Evasão;
- .Absentéismo;
- .Desídia;
- . Perda de produtividade e qualidade do trabalho;
- . Deterioração do clima organizacional (biopsicossocial);
- .Comprometimento da governança e da integridade da organização.

Um ambiente profissional hostil diminui o rendimento, provoca o esvaziamento e contamina todos os que nele trabalham, direta ou indiretamente, chegando a causar doenças psicossomáticas diversas em seus trabalhadores, além da exposição indesejável das fragilidades da organização. O assédio moral é, portanto, fator de risco grave na organização, que exige ações de prevenção e de mitigação imediatas.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ouvidoria da Companhia Docas do Ceará - CDC busca aperfeiçoar permanentemente a instituição em prol de uma gestão pública democrática, transparente, eficaz, participativa, ética e eficiente. Devendo estar preparada para acolher todo o cidadão que tenha algum motivo para dialogar com a instituição e não encontrou facilidade nos canais tradicionais. Entendemos que o êxito de qualquer Órgão Público em direção aos seus próprios objetivos depende, em grande parte, do seu sistema de comunicação, em especial o atendimento ao público usuário dos seus serviços. E é com esse olhar que acreditamos que além de um bom atendimento e tratamento, é essencial que haja um bom clima interno, um bom ambiente onde não haja tensões desnecessárias, e a equipe possa desenvolver um trabalho produtivo e de qualidade no atendimento.

**Atividades correlatas da Ouvidoria** - A Ouvidora, atualmente, acumula as funções de Gestora do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, Autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação, nos termos do Art. 40 da Lei 10.527/2011.

*“Unir-se é um bom começo, manter a união é um progresso, e trabalhar em conjunto é uma vitória.”*

*Henry Ford*